

ABSTRAK

Perkembangan *cryptocurrency* yang sangat pesat, mendorong munculnya berbagai platform bursa kripto yang memberikan layanan transaksi jual beli aset digital. Namun, berbagai tantangan keamanan menjadi isu yang krusial, terutama dalam menjaga aset pengguna dari risiko peretasan. Indodax sebagai salah satu platform bursa kripto di Indonesia mengalami insiden peretasan pada 11 September 2024, yang memunculkan kekhawatiran terkait efektivitas layanan pemulihan yang diberikan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pemulihan yang diberikan oleh Indodax pasca insiden peretasan tersebut, menggunakan *electronic recovery service quality* yang mencakup *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Data dikumpulkan melalui media sosial Twitter dan proses pelabelan dilakukan secara manual oleh tiga pelabel independen. Model IndoBERT digunakan untuk mengklasifikasikan data sentimen dan dimensi, dengan validasi menggunakan teknik *k-fold cross-validation*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sentimen negatif, terutama pada dimensi *compensation* dan *responsiveness*, meskipun perbedaan pada dimensi *responsiveness* tidak terlalu signifikan. Sementara itu, pada dimensi *contact*, proporsi antara sentimen positif dan negatif relatif seimbang. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi, kecepatan respons, serta kebijakan kompensasi yang lebih adil untuk membangun kembali kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Analisis Sentimen, Kepuasan Pelanggan, *Electronic Recovery Service Quality*, Indodax, IndoBERT